

株式会社セールスフォース・ドットコム様

“プレミアムサポート”で、遠隔カスタマイズやコンサルティングを提供

セールスフォース・ドットコム社のサポートチームはNTRsupportを質問・回答やコンサルティングに活用している。簡単なカスタマイズのサポート依頼では、画面共有を行い手順を説明しながらカスタマイズまで実施。有料カスタマイズを担当するプレミアムサポートデスクは、顧客との仕様の打ち合わせから、納品と細部の調整までリモートコントロールで対応している。

オンデマンドCRMシェアNo.1のSalesforce

業務システムは社内サーバで構築するものという“常識”を覆したのが、株式会社セールスフォース・ドットコムだ。同社の主要サービスであるSalesforceは、インターネット経由のオンデマンド型のCRM/SFAである。顧客管理、営業支援、サポート支援、各種指標のリアルタイムのグラフ化など、ビジネス現場が求める豊富な機能は世界的に評価が高い。

採用した企業は、自社サーバの購入や運用から解放され、社員はインターネット接続ができる場所なら、出張先からでもパソコンのブラウザでアクセスできる。数人程度の小規模事業所でも気軽に採用できる一方で、中・大企業が社内でも構築した業務システムと連携することも可能だ。連携ツールやAPIを使用して、SAP、Oracle、マイクロソフト Office 製品と連携ができる。

24,800社、501,000ユーザの導入実績(2006年7月末)と、オンデマンドCRM市場でシェアNo.1(IDC調査報告2005年8月)が人気を証明している。

Salesforce 設定打ち合わせを効率化するツール

Saleceforceでは、業務に合わせるカスタマイズと、使い勝手を向上させるパーソナライズが自由にできる。顧客が、自社の業務プロセスに合うようにメニューや入力・表示項目を変更できる。レポートのフォーマットを自分で決めて出力するなど、使いこなす幅が広いのが特長だ。

これらは大きな魅力なのだが、カスタマイズを自分で行うことを負担に感じる顧客もいる。カスタマイズに取り掛かった顧客が、やりたいことを実現するために使う機能や設定方法がわからないとい

うことも起こる。

そこで、顧客により深くSalesforceを活用してもらうためには、操作やカスタマイズについての高度なサービスが必要だった。こうした問題意識から、2006年5月に開始したのが“プレミアム+設定代行サービス(以下、設定代行サービス)”である。顧客からの質問に2営業時間以内で初期応答し、標準サポートに比べて深いレベルまでサポートする。

ただし、サービス依頼を効率的に回答する手段が必要であった。従来は、画面表示を口頭で読み上げたり、顧客が画面キャプチャを取得してメールで送付してもらっていた。顧客の説明の負担が大きく、サービスを提供する側が状況を把握する効率が劣る。時間がかかるうえに、顧客の満足度も上がらない。

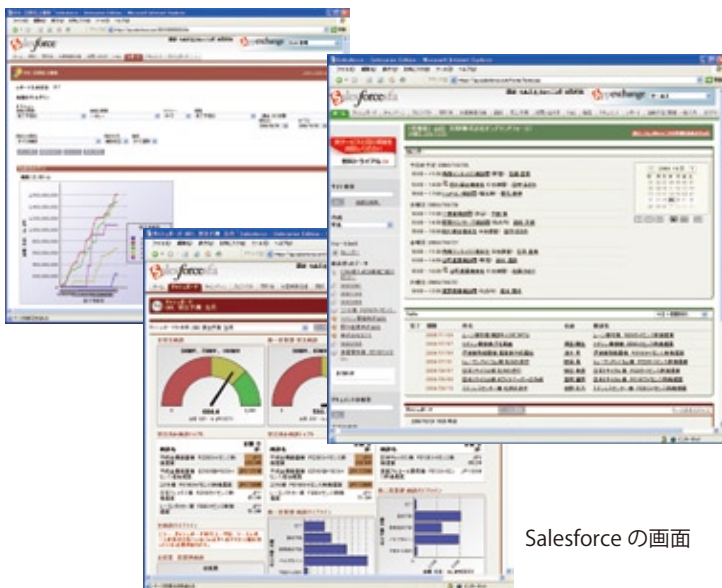
これらを解消する手法を探している中で出会ったのがNTRsupportだった。2006年4月にデモを見て、顧客もサー

Customer Information

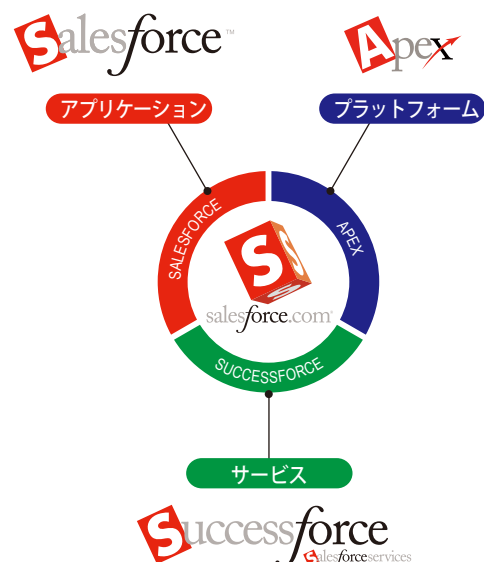
株式会社セールスフォース・ドットコム

本社 東京都 **salesforce.com**
 資本金 4億円 **Success On Demand™**
 米セールスフォース・ドットコム社
 ニューヨーク証券取引所(NYSE) 上場
 事業内容 統合型オンデマンドCRMサービス
 Salesforce、オンデマンドプラットフォーム
 Apex、稼働推進コンサルティング/トレーニングサービス
 Successforceの提供。他社ASP/インターネットサービス・コンテンツとの統合化サービスおよび協業

■セールスフォース・ドットコム社が提供するオンデマンドソリューション



Salesforce の画面



ビス提供者も両者が簡単に使える点を評価。「ほぼ即決で採用を決めた」とプレミアムサポート マネージャ 下村恵理氏はいう。

設定代行サービスでは、簡単なものならその場でカスタマイズを提供するのが目標だった。カスタマイズのサービス依頼は、表示フィールドを増やす、メニューの表示や項目を変更するという基本的なものの割合が高い。これらは、リモートコントロールを使えば顧客に操作方法を教えながらカスタマイズを完了できる。操作方法を覚えた顧客は、同じ操作なら次回からは自分でできるようになると期待できる。

仕様の相談、コンサルティング支援でも活躍

Salesforce を使ってやりたいことは明確だが、カスタマイズの方法がわからないという人も多い。相談やコンサルティングが重要になるが、ここでも

NTRsupport が役に立つ。サポート開始時に画面を共有して、顧客は「ここに○の機能を付けたい」、「○○のレポートを出したい」と要望を伝える。サービス担当者は「その情報はどこに入っていますか?」と尋ねながら、オブジェクトの所在場所などを画面で確認して、カスタマイズの仕様を明確にできる。

簡単なカスタマイズ依頼ほど「いま設定して、すぐに使いたい」という要望が高いと同氏は言う。その場合こそ何度もやりとりをするより、両者が画面を共有して打ち合わせるほうが確実であり、結果として顧客の満足度も上がる。

また、簡単なカスタマイズならその場で対応するが、設定代行サービスの範囲を超えるものは有償カスタマイズで対応する。従来は、有償カスタマイズはコンサルタントが客先まで出向き、最初から打ち合わせを行っていたが、NTRsupport を導入してからはプレミアムサポートの担当者が画面の様子や利用方法を顧客から聞いているので、比較的簡単に「引継ぎ」

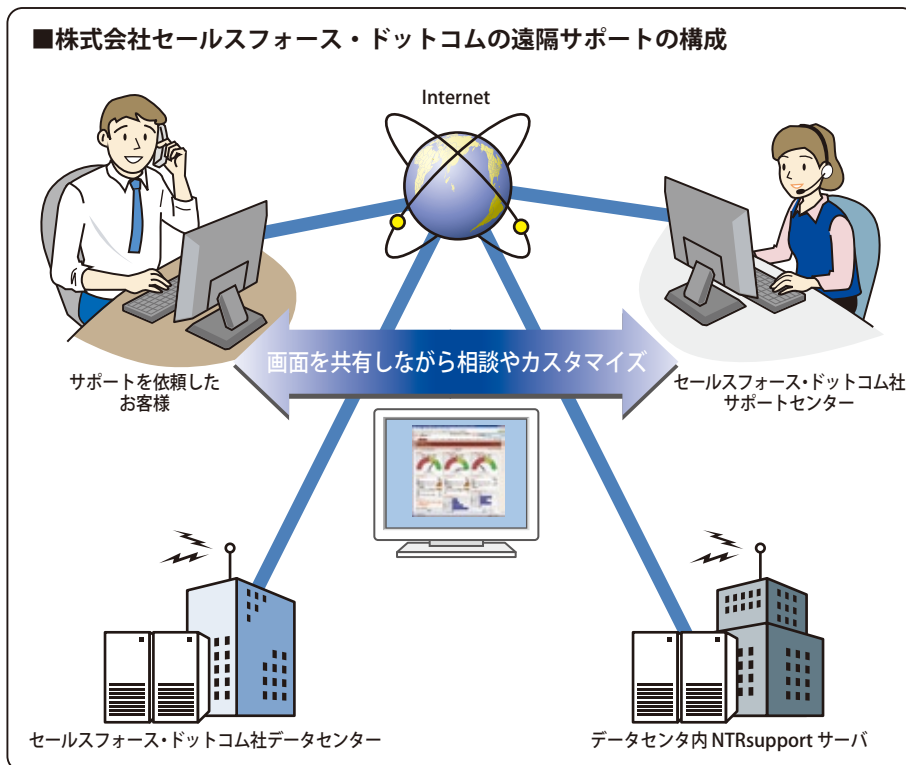
が出来る。サポートとコンサルタントがコラボレートするサービスも展開できそうだと同氏は考えている。

小規模に始めて、そのまま大規模展開できる

同社が「ほぼ即決」で採用を決めることができたのは、NTRsupport が ASP 方式のサービスだったからである。初期コストや運用の負担が少なく、現場の判断で採用を決められる範囲に収まっていたという。すばやく試験的に導入して、市場でテストして顧客や社内の評価を集めて、その結果をもとに次の戦略を考えるといったスピーディな展開ができる。

プレミアムサポートを開始してから日が浅いので、契約者はそれほど多いというわけではない。そのために、NTRsupport は 2 ライセンスで対応できている。同社の用途では NTRsupport の機能は十分に満足いくものなので、今後はプレミアムサポートを契約する顧客の増加に合わせて、NTRsupport の契約ライセンス数を段階的に増やす予定だという。

下村氏は「わかりにくい、使い慣れたら便利というサービスは ASP が向く」と付け加えた。実際にデモを見るまで、リモートコントロールでのサポートを頭でイメージするのは難しかった。しかし使ってみたら、次も使いたいと思う。提供を始めたら、多くの顧客が同じ反応を示したそう。カタログや取扱説明書ではとらえきれない細部の使い勝手も、実際に現場で使ってみてこそ評価できる。ASP 方式で Salesforce を提供する同社らしい結論といえよう。



コンサルティング & サービス本部
プレミアムサポートチーム
下村恵理氏

画面を見て欲しいというサポートが増えており、お客様の反応は良好です。この方式でのサポート効率を上げるのが次のテーマです。



NTR global
getting people in touch

株式会社インターワーク / NTR 事業部
〒154-0024 東京都世田谷区三軒茶屋 2-2-16 YKビル10F
Tel: 03-5432-7275 FAX: 03-5432-7278
E-mail: jpsales@ntrglobal.com
[http:// www.ntrsupport.jp](http://www.ntrsupport.jp)